



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN**

## **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y REINGENIERÍA DE UNA EMPRESA CONSTRUCTURA UBICADA EN EL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO EN EL AÑO 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**OFELIA VIRGINIA CIEZA SALDAÑA**

**ASESORA:**

**Mgr. MARIBEL RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Desarrollo Empresarial**

**LIMA – PERÚ**

**2014**

## **JURADO**

**Presidente:** Dra. Grisi Bernardo Santiago.

**Secretario:** Mgtr. Italo Orihuela Oré.

**Vocal:** Mgtr. Miguel Rentería Ángeles.

## **DEDICATORIA**

A Dios, a mi papito Aquiles y a mi mamita Ofelia quienes me mostraron el camino que sigo, con amor.

## **AGRADECIMIENTO**

La presente tesis primero me gustaría agradecerte a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado. A mi asesora por su valioso apoyo, a todos los catedráticos que formaron parte de mi proceso de formación en mis estudios.

### **DECLARATORIA DE AUTETICIDAD**

Yo, Ofelia Virginia Cieza Saldaña, con DNI N° 43054813, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 14 de Junio del 2014

.....

**Ofelia Virginia Cieza Saldaña**

**D.N.I. N° 43054813**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada *GESTION ADMINISTRATIVA Y REINGENIERIA DE UNA EMPRESA CONSTRUCTORA UBICADA EN EL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO EN EL AÑO 2014* con la finalidad establecer la relación entre la gestión administrativa con la reingeniería de una empresa constructora ubicada en el distrito de Santiago de Surco en el año 2014; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

**Ofelia Virginia Cieza Saldaña**

## ÍNDICE

### CARÁTULA

### PÁGINAS PRELIMINARES

Jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	16
MARCO METODOLÓGICO.....	48
Variables .....	49
Operacionalización de variables .....	49
Metodología .....	51
Tipos de estudio .....	51
Diseño .....	51
Población, muestra y muestreo .....	52
Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	52
Métodos de análisis de datos.....	56
RESULTADOS .....	57
DISCUSIÓN .....	109
CONCLUSIONES... ..	112
RECOMENDACIONES .....	114
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	116
ANEXOS	
Matriz de consistencia	
Operacionalización de las Variables	
Cuestionario	
Juicio de expertos	
Corrección de Estilo	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Gestión Administrativa y la Reingeniería en la empresa constructora.....	58
Tabla 2. Planeación y la Reingeniería en la empresa constructora.....	59
Tabla 3. Organización y la Reingeniería en la empresa constructora .....	60
Tabla 4. Dirección y la Reingeniería en la empresa constructora .....	61
Tabla 5. Control y la Reingeniería en la empresa constructora .....	62
Tabla 6. Los objetivos de la empresa están establecidos para mejorar los procesos.....	63
Tabla 7. La actualización constante de los procesos está registrada en la misión de la empresa.....	64
Tabla 8. Para la evaluación de los procesos la empresa toma en cuenta todas las alternativas existentes .....	65
Tabla 9. Los recursos necesarios en la planeación ayudan a optimizar la gestión administrativa de la empresa.....	66
Tabla 10. Las estrategias establecidas en la empresa cumplen con ayudar a lograr los objetivos. ....	67
Tabla 11. Las cargas y tareas específicas de la organización son las adecuadas para los cambios en los procesos.....	68
Tabla 11. La estructura organizativa de la empresa ayuda a mejorar a la organización en los cambios de los procesos .....	69
Tabla 12. Las actividades laborales deben ser actualizadas para mejorar los cambios de los procesos .....	70
Tabla 13. Las políticas y procedimientos permitirán realizar los cambios de los procesos más eficientemente.....	71
Tabla 14. La asignación de recursos esta dirigidos a mejorar los procesos de la empresa .....	72
Tabla 15. Los empleados colaboran con los cambios de los procesos, sin necesidad de ser dirigidos .....	73
Tabla 16. La dirección colabora con los empleados en las decisiones que toman para establecer los cambios de los procesos.....	74
Tabla 17. La comunicación en la empresa es fluida y permanente .....	75
Tabla 18. Entre los colaboradores la comunicación permite mejorar los procesos de la empresa. ....	76
Tabla 19. Los conflictos laborales son minimizados por la gerencia.....	77
Tabla 20. Las estrategias de desempeño establecidas permiten mejorar los procesos de la empresa .....	78



Tabla 21. Las políticas de control de la empresa permiten mejorar el desempeño laboral de los colaboradores .....	79
Tabla 22. Los controles de las actividades permitirán determinar los cambios en los procesos .....	80
Tabla 23. Los cambios de los procesos están sujetos a los controles de los recursos .....	81
Tabla 24. Los procesos fundamentales de la empresa constructora son evaluados constantemente .....	82
Tabla 25. Los procesos fundamentales de la empresa constructora son controlados constantemente .....	83
Tabla 26. El desarrollo de nuevos productos se presenta como objetivo general de la empresa.....	84
Tabla 27. Los colaboradores comunican a los clientes los cambios en los procesos.....	85
Tabla 28. Los colaboradores responden oportunamente las preguntas a los clientes.....	86
Tabla 29. Los colaboradores de la empresa muestran escepticismo ante los cambios en los procesos .....	87
Tabla 30. Los colaboradores de la empresa muestran resistencia ante los cambios en los procesos .....	88
Tabla 31. Las fronteras entre áreas funcionales no están relacionadas eficientemente .....	89
Tabla 32. La participación de los colaboradores en a los cambios de los procesos es constante .....	90
Tabla 33. Los colaboradores participan dinámica y activamente con sus ideas en los cambios de los procesos .....	91
Tabla 34. Los colaboradores participan dinámica y activamente con sus experiencias en los cambios de los procesos .....	92
Tabla 35. Los equipos de trabajo son autodirigidos por los propios colaboradores que participan en los cambios de los procesos.....	93
Tabla 36. La gerencia promueve e insta a que los colaboradores formen equipos de trabajo autodirigidos .....	94
Tabla 37. La gerencia promueve la política de conferir poder para lograr los cambios de los procesos rápidamente.....	95
Tabla 38. La gerencia mantiene informado a los colaboradores de toda nueva actividad que van a establecer .....	96
Tabla 39. En la empresa las redes de información es un recurso habilitado y proporcionado para todos los colaboradores y áreas. ....	97
Tabla 40. Los colaboradores cuentan con la tecnología necesaria a través de computadoras e internet .....	98
Tabla 41. Los eventos de mercado son tomados en cuenta por la empresa para optimizar los cambios en los procesos .....	99

Tabla 42. El proceso actual de la empresa es el adecuado .....	100
Tabla 43. El proceso actual permite que los colaboradores se desempeñen eficientemente .....	101
Tabla 44. La gerencia se preocupa en determinar qué factores afectan al proceso actual .....	102
Tabla 45. Para la gerencia el proceso actual mejora la competencia de los colaboradores .....	103
Tabla 46. Hipótesis General .....	104
Tabla 47. Hipótesis Específica 1. ....	105
Tabla 48. Hipótesis Específica 2. ....	106
Tabla 49. Hipótesis Específica 3. ....	107
Tabla 50. Hipótesis Específica 4. ....	108

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión Administra .....	23
Figura 2. Funciones Administrativa .....	26
Figura 3. Pirámide de necesidades .....	29
Figura 4. Diagrama de las tres calidades .....	32
Figura 5. Procesos estratégicos .....	35
Figura 6. Los objetivos de la empresa están establecidos para mejorar los procesos constantemente .....	63
Figura 7. La actualización constante de los procesos está registrada en la misión de la empresa.....	64
Figura 8. Para la evaluación de los procesos la empresa toma en cuenta todas las alternativas existentes .....	65
Figura 9. Los recursos necesarios en la planeación ayudan a optimizar la gestión administrativa de la empresa.....	66
Figura 10. Las estrategias establecidas en la empresa cumplen con ayudar a lograr los objetivos .....	67
Figura 11. Las cargas y tareas específicas de la organización son las adecuadas para los cambios en procesos.....	68
Figura 12. La estructura organizativa de la empresa ayuda a mejorar a la organización en los cambios de los procesos .....	69
Figura 13. Las actividades laborales deben ser actualizadas para mejorar los cambios de los procesos .....	70
Figura 14. Las políticas y procedimientos permitirán realizar los cambios de los procesos más eficientemente .....	71
Figura 15. La asignación de recursos esta dirigidos a mejorar los procesos de la empresa .....	72
Figura 16. Los empleados colaboran con los cambios de los procesos, sin necesidad de ser dirigidos .....	73
Figura 17. La dirección colabora con los empleados en las decisiones que toman para establecer los cambios de los procesos.....	74
Figura 18. La comunicación en la empresa es fluida y permanente.....	75
Figura 19. Entre los colaboradores la comunicación permite mejorar los procesos de la empresa .....	76
Figura 20. Los conflictos laborales son minimizados por la gerencia .....	77
Figura 21. Las estrategias de desempeño establecidas permiten mejorar los procesos de la empresa .....	78

Figura 22. Las políticas de control de la empresa permiten mejorar el desempeño laboral de los colaboradores .....	79
Figura 23. Los controles de las actividades permitirán determinar los cambios en los procesos .....	80
Figura 24. Los cambios de los procesos están sujetos a los controles de los recursos.....	81
Figura 25. Los procesos fundamentales de la empresa constructora son evaluados constantemente .....	82
Figura 26. Los procesos fundamentales de la empresa constructora son controlados constantemente .....	83
Figura 27. El desarrollo de nuevos productos se presenta como objetivo general de la empresa .....	84
Figura 28. Los colaboradores comunican a los clientes los cambios en los procesos.....	85
Figura 29. Los colaboradores responden oportunamente las preguntas a los clientes.....	86
Figura 30. Los colaboradores de la empresa muestran escepticismo ante los cambios en los procesos.....	87
Figura 31. Los colaboradores de la empresa muestran resistencia ante los cambios en los procesos.....	88
Figura 32. Las fronteras entre áreas funcionales no están relacionadas eficientemente .....	89
Figura 33. La participación de los colaboradores en a los cambios de los procesos es const. ....	90
Figura 34. Los colaboradores participan dinámica y activamente con sus ideas en los cambios de los procesos. ....	91
Figura 35. Los colaboradores participan dinámica y activamente con sus experiencias en los cambios de los procesos. ....	92
Figura 36. Los equipos de trabajo son autodirigidos por los propios colaboradores que participan en los cambios de los procesos.....	93
Figura 37. La gerencia promueve e insta a que los colaboradores formen equipos de trabajo autodirigidos.....	94
Figura 38. La gerencia promueve la política de conferir poder para lograr los cambios de los procesos rápidamente. ....	95
Figura 39. La gerencia mantiene informado a los colaboradores de toda nueva actividad que van a establecer. ....	96
Figura 40. En la empresa las redes de información es un recurso habilitado y proporcionado para todos los colaboradores y áreas .....	97
Figura 41. Los colaboradores cuentan con la tecnología necesaria a través de computadoras e internet. ....	98
Figura 42. Los eventos de mercado son tomados en cuenta por la empresa para optimizar los cambios en los procesos .....	99

Figura 43. El proceso actual de la empresa es el adecuado.....	100
Figura 44. El proceso actual permite que los colaboradores se desempeñen eficientemente .....	101
Figura 45. La gerencia se preocupa en determinar qué factores afectan al proceso actual. ....	102
Figura 46. Para la gerencia el proceso actual mejora la competencia de los colaboradores .....	103

## RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue establecer la relación entre la gestión administrativa con la reingeniería de una empresa constructora ubicada en el distrito de Santiago de Surco en el año 2014. Para alcanzar dicha finalidad se ha profundizado en diversas teorías administrativas relacionadas con el Gestión Administrativa y Reingeniería.

En la presente investigación se desarrollo bajo un estudio descriptivo correlacional, de diseño no experimental y transversal. La población y muestra está conformada por 32 colaboradores que laboran en la empresa constructora; se utilizó el Alfa de Cronbach (0.886), la recolección de datos se obtuvo a través de la encuesta dirigida a través de dos cuestionarios de 19 preguntas para gestión administrativa y 22 preguntas de reingeniería cada una con alternativas, posteriormente se procesos la información con el programa estadístico SPSS versión 20.0.

En la presenta investigación se arribó a la conclusión que existe una relación significativa directa alta ( $r_s = 0.902$ ) entre gestión administrativa y reingeniería. El 43.8% califica como eficiente la reingeniería y bueno a la gestión administrativa y el 12.5% califica a la reingeniería como regular y bueno a la gestión administrativa.

**Palabras claves:** Reingeniería, Gestión Administrativa, Procesos, Equipos Interdisciplinarios.

## **ABSTRACT**

The overall objective of the research was to establish the relationship between the reengineering administrative management of a construction company located in the district of Santiago de Surco in 2014. To achieve this purpose has deepened in various management theories related to the Administrative Management and Reengineering.

In the present investigation was developed under a descriptive correlational study, non-experimental and cross-sectional design. The population sample consisted of 32 employees who work in the construction company; Cronbach's alpha (0.886) was used, the data collection was obtained through the survey conducted through two questionnaires of 19 questions for administrative management and reengineering 22 questions each with alternatives, then the information processes in SPSS version 20.0.

In the research it has arrived at the conclusion that there is a high direct significant relationship ( $r_s = 0.902$ ) between administrative management and reengineering. The 43.8% rate as good and efficient reengineering administrative management and 12.5% rate reengineering as regular and good administrative management.

**Keywords:** Reengineering, Administrative Management, Processes, Interdisciplinary teams.